



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PADA KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI



OLEH :

INTAN DESKA PRATIWI

NIM. 11775200095

**PROGRAM S1
PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PADA KEMENTERIAN AGAMA
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH :

INTAN DESKA PRATIWI

NIM. 11775200095

PROGRAM S1

PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : INTAN DESKA PRATIWI
 NIM : 11775200095
 PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

DISETUJUI OLEH

DOSEN PEMBIMBING

Dr. Hj. Siti Rahmah, M.Si

NIP. 19640508 199303 0 320

DEKAN

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM

NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PROGRAM STUDI

Ilmu Administrasi Negara

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si

NIP. 19790101 200710 1 003

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : INTAN DESKA PRATIWI
 NIM : 11775200095
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN
 TERPADU SATU PINTU PADA KEMENTERIAN
 AGAMA KOTA PEKANBARU
 TANGGAL UJIAN : SELASA, 06 JULI 2021

Disetujui Oleh

KEJUA PENGUJI

Sahwari Triandani, SE, M.Si
NIP. 19820806 200604 2 002

PENGUJI I

Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP, M.Si
NIK. 130 717 057

PENGUJI II

Pivit Septiary Chandra S.Sos, M.Si
NIP. 19920925 201903 2 021

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Oleh : Intan Deska Pratiwi

Penelitian ini dilakukan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui apa yang menjadi kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam melakukan proses administrasi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling. Hasil analisis dari penelitian ini yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru belum maksimal, dikarenakan dari 5 indikator penyelenggaraan pelayanan terdapat 3 indikator yang belum berjalan dengan baik. Kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam melakukan proses administrasi di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru yaitu masyarakat sulit memperoleh informasi, jumlah petugas PTSP yang belum dapat menghandle jumlah masyarakat pengguna layanan, serta terbatasnya jumlah komputer yang ada di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Keyword : *Penyelenggaraan, Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu*



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis masih diberikan kesehatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul dari skripsi penulis yaitu **“Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru”**, yang merupakan salah satu persyaratan untuk dapat lulus dari Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan mendapatkan gelar sarjana.

Shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa dan berhasil membawa dan menanamkan nilai-nilai kemuliaan bagi segenap umat manusia diseluruh penjuru dunia ini sebagai pedoman dan bekal untuk kehidupan baik di dunia maupun di akhirat.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa kedua orang tua yaitu Ibunda Rodiah dan Ayahanda Suwadi yang senantiasa memberikan doa restu, semangat, dan dukungan serta kasih sayang baik bersifat moril maupun materil hingga suatu pencapaian yang penulis impikan dapat tercapai.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh dengan rasa hormat penyusun mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Jhon Afrizal, SHI., MA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik, yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Sitti Rahmah, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Kepada Abang tercinta saya Ruwiyadi Putra Pratama, Amd.kom yang selalu senantiasa mendorong dan memberikan semangat kepada penulis.
9. Untuk teman-teman Keluarga Besar Administrasi Negara E 2017 di Pekanbaru.
10. Untuk sahabat penulis Kurniawan Syahputra, Anggun Dwi Yanti, Gita Tiara, Ega Wilia, dan Mailika Ulfa. Sebagai sahabat bertukar pikiran, sahabat berkeluah kesah, serta sahabat yang memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi.
11. Seluruh pihak yang telah turut membantu penulis, baik langsung maupun tidak langsung. Hanya berterima kasih yang tulus yang dapat penulis ucapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Semoga segala bentuk dukungan, semangat, dan do'a serta bantuan yang di berikan mendapat imbalan dari Allah Swt. Penulis berharap semoga karya tulis ilmiah berupa skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca. Aamiin allahumma Aamiin.

Pekanbaru, Juni 2021

Intan Deska Pratiwi





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II KERANGKA TEORI	
2.1 Pelayanan.....	13
2.2 Pelayanan Publik	14
2.2.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	19
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	20
2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.2.5 Karakteristik Pelayanan Publik.....	23
2.2.6 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	23
2.2.7 Indikator Standar Pelayanan	24
2.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	25
2.3.1 Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	28
2.3.2 Ciri-ciri Pelayanan Terpadu Satu Pintu	30
2.4 Pandangan Islam.....	31
2.5 Penelitian Terdahulu	36
2.6 Definisi Konsep	37
2.7 Konsep Operasional	38
2.8 Kerangka Pemikiran	38

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data	40
3.3 Metode Pengumpulan Data	41
3.4 Informan Penelitian	42
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Reduksi Data	44
3.5.2 Penyajian Data	44
3.5.3 Penarikan Kesimpulan	44

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Sejarah	45
4.1.1 Program Strategis	49
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	51
4.1.3 Tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	51
4.1.4 Rencana Strategis Kementerian Agama Kota Pekanbaru	51
4.1.5 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	53
4.1.6 Foto Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dari awal sampai sekarang	53
4.1.7 Perubahan Nama Departemen Agama Menjadi Kementerian Agama	54
4.1.8 Daftar Nama Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	55

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru	60
5.1.1 Prosedur Pelayanan	60
5.1.2 Waktu Penyelesaian	64
5.1.3 Produk Pelayanan	65

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.4 Sarana dan Prasarana Pelayanan	68
5.1.5 Kompetensi Petugas	72
5.2 Kendala Masyarakat dalam melakukan proses pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru	75
5.2.1 Masyarakat sulit memperoleh informasi yang akurat dari petugas PTSP	76
5.2.2 Masyarakat mengantri dalam melakukan pelayanan karena keterbatasan sarana	76
5.2.3 Jumlah petugas di PTSP	77
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jenis-Jenis Pelayanan Pada PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru	4
Tabel 1.2	Daftar Nama Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Pekanbaru Tahun 2021	5
Tabel 1.3	Daftar Jumlah Pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru Tahun 2019-2020	6
Tabel 1.4	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru Tahun 2019-2020	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 2.2	Konsep Operasional	38
Table 3.1	Informan Penelitian	43
Tabel 4.1	Daftar Pegawai PNS dan Non PNS Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.....	55
Tabel 5.1	Daftar Informan Penelitian.....	62



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kementerian Agama Kota Pekanbaru	5
Gambar 1.2	Masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru	7
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	39
Gambar 5.1	Bukti Serah Terima Berkas	63
Gambar 5.2	Situasi Keadaan PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru	70



1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem pemerintahan saat ini mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih dalam suatu wadah organisasi guna memenuhi kebutuhan orang yang menggunakan jasa layanan. Pelayanan memiliki kaitan yang erat terhadap kepuasan seorang penerima pelayanan sehingga beberapa pendekatan dilakukan guna mencapai kepuasan tersebut. Pelayanan dalam konteks administrasi negara merujuk pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang.

Pelaksanaan pelayanan harus dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik hal ini bertujuan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik. Melayani masyarakat dengan efektif dan efisien merupakan kewajiban bagi semua aparatur pemerintah dengan demikian aparatur pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan yang nantinya akan diterima oleh masyarakat karena pemerintah memiliki peran yang sangat besar dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Diwujudkan Pelayanan publik yang prima pemerintah melakukan berbagai terobosan mulai dari perubahan paradigma, pemerintahan yang awalnya kaku dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sentralistik kini berubah menjadi pemerintahan yang disentralisasi. Namun, muncul masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat tentang proses administrasi yang terkesan berbelit-belit sehingga memakan waktu yang lama dalam melakukan proses administrasi serta pelayanan yang kurang baik oleh aparatur pemerintah. Dengan berlandaskan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan serta memperbaiki kelemahan dan mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas pelayanan publik maka pemerintah mengeluarkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan tujuan memperpendek proses pelayanan, menciptakan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan dan terjangkau untuk masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila penyelenggaraannya sesuai dengan sasaran dan tujuan yaitu kepuasan dari masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan yang penyelenggaraannya berupa jasa perizinan dan non perizinan proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen dan dilakukan dalam satu tempat. Meminimalisasi proses kegiatan administrasi dengan konsep pemohon cukup datang ke tempat penyelenggaraan pelayanan dan bertemu dengan petugas pelayanan saja. Bertemunya pemohon dengan petugas pelayanan ditempatkan dimaksudkan untuk menghindari adanya pungutan-pungutan tidak resmi yang kerap terjadi dalam proses pelayanan administrasi. Kualitas pelayanan publik mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai objek pelayanan, namun pada faktanya selama ini masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik. Hal ini dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dilihat dari keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh oknum petugas pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Pekanbaru Provinsi dan Kantor Agama Kabupaten/Kota merupakan instansi vertikal Kementerian Agama dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Untuk meningkatkan kesejahteraan terutama pada bidang administrasi maka Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru menetapkan visi dan misi. Visi tersebut ialah terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang taat beragama, serta rukun menuju masyarakat madani yang berkepribadian melayu dan misinya yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang memiliki iman dan taqwa serta berakhlak mulia, meningkatkan pelayanan kementerian agama, pelaksanaan ajaran agama serta kerukunan umat beragama, dan meningkatkan iptek dan imtaq melalui pendidikan keagamaan.

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu kantor yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru menerapkan 12 program prioritas yang harus dilaksanakan dilingkungan KANKEMENAG Kota Pekanbaru antara lain program pendidikan agama dan keagamaan yang berkualitas, program pengembangan lembaga-lembaga sosial keagamaan lembaga pendidikan keagamaan, program meningkatkan pemahaman, penghayatan, pengamatan dan pengembangan nilai-nilai agama, program pendidikan anak usia dini, program wajib belajar pendidikan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dasar sembilan tahun, program pendidikan menengah, program pendidikan nonformal, program peningkatan kerukunan umat beragama, program penyelenggaraan pimpinan kenegaraan dan pemerintah, program sarana dan prasarana aparatur dan peningkatan pelayanan publik. Dengan banyaknya proses administrasi maka dari itu KANKEMENAG Kota Pekanbaru menerapkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan maksud mengefisienkan proses pelayanan yang ada serta mempermudah masyarakat dalam melakukan administrasi. Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada pada PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Jenis-Jenis Pelayanan Pada PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru

No.	Seksi	Kegiatan
1.	Seksi Pendidikan Madrasah	Melayani urusan terkait pendidikan madrasah se Pekanbaru
2.	Seksi Pendidikan Agama Islam	Melayani urusan terkait guru agama islam yang mengajar di sekolah umum dari tingkat SD, SMP, SMA dan SMK yang berstatus negeri maupun swasta se Pekanbaru
3.	Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	Melayani urusan Haji dan Umrah
4.	Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	Melayani masyarakat dalam hal islami seperti Bimbingan Pranikah dan kegiatan islami lainnya
5.	Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren	Melayani urusan terkait Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
6.	Penyelenggara Zakat dan Waqaf	Melayani urusan terkait Zakat dan Waqaf
7.	Penyelenggara Kristen	Melayani urusan Kristiani

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

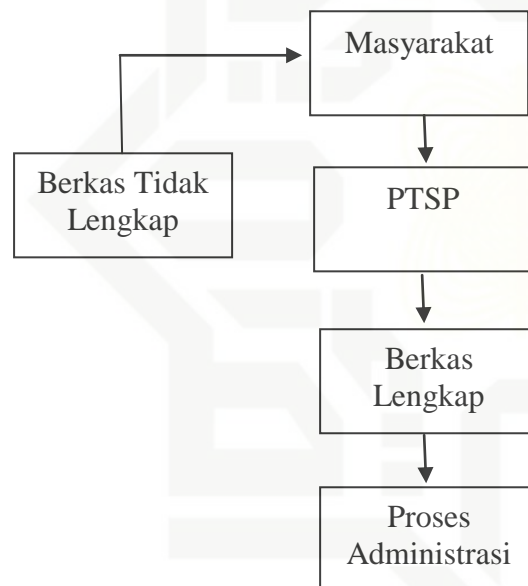
Tabel 1.2 Daftar Nama Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Pekanbaru Tahun 2021

No.	Nama	Jabatan
1	Muhammad Akbar Agus Kencana, SH	Ketua
2	Diana Fitri, S.Kom.I	Anggota
3	Nova Widia Sari	Anggota
4	Nuravlaha, SH	Anggota

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Mekanisme Pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1
Mekanisme Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kementerian Agama Kota Pekanbaru



Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Keterangan Mekanisme :

1. Masyarakat menuju PTSP untuk menanyakan tentang bagaimana cara melakukan proses administrasi.
2. Petugas PTSP menanyakan tentang keperluan dan keluhan dari masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Petugas PTSP memeriksa kelengkapan berkas yang di ajukan masyarakat. Setelah berkas lengkap maka masyarakat di berikan bukti penyerahan berkas oleh petugas PTSP.
- Berkas tersebut di masukkan ke bagian umum yang kemudian akan di naikan ke Kepala Kantor Kementerian Agama untuk penanda tangan.

Kepala Kementerian Agama dibantu oleh staf-stafnya yang dalam hal ini para stafnya bertanggungjawab kepada Kepala Kementerian Agama. Berhasil atau tidaknya kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang di keluarkan oleh pemerintah dan di terapkan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru akan dipengaruhi oleh kemampuan pegawainya dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kementerian Agama Kota Pekanbaru terhadap masyarakat dapat mencapai sasaran yang diharapkan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka jumlah pelayanan yang di lakukan pada setiap seksi pada tabel dalam kurun waktu tahun 2019-2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3 Daftar Jumlah Pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru Tahun 2019-2020

No.	Seksi	Jumlah
1.	Seksi Pendidikan Madrasah	27.600 pelayanan
2.	Seksi Pendidikan Agama Islam	25.920 pelayanan
3.	Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah	2.592 pelayanan
4.	Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	4.320 pelayanan
5.	Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren	1.872 pelayanan
6.	Penyelenggara Zakat dan Waqaf	1.440 pelayanan
7.	Penyelenggara Kristen	9.216 pelayanan
	Total	72.960 pelayanan

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Satejatic R. S. Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah pelayanan yang dilakukan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru sebanyak 72.960 pelayanan dalam kurun waktu selama dua tahun.

Gambar 1.2
Masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru



Sumber : PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Berdasarkan gambar di atas terlihat masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang prima. Untuk menciptakan pelayanan yang prima dalam pelayanan publik diperlukan adanya tolak ukur yang dijadikan patokan dalam menjalankan pelayanan. Pelayanan dijalankan dengan berpedoman pada Standar Operasional Pelayanan yang ada di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Standar Operasional Pelayanan tersebut antara lain Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana Pelayanan, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kompetensi Petugas. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang baik adalah pelayanan yang dapat memenuhi Standar Operasional Pelayanan yang telah di jadikan pedoman dalam melakukan pelayanan di PTSP. Namun dalam hal ini yang tidak terdapat dalam pelayanan yang baik adalah masyarakat masih mengalami kendala dalam melakukan pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik terutama dalam proses administrasi di Pelayanan Terpadu Saru Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru, penulis tertarik untuk meneliti PTSP karena PTSP di Kementerian Agama Kota Pekanbaru terdapat 7 Jenis Pelayanan terlihat pada Tabel 1.1 Data Jenis-Jenis Pelayanan Pada PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru. PTSP merupakan suatu kebijakan pemerintah untuk memudahkan layanan administrasi namun pada pelaksanaannya pada PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru terdapat terdapat suatu fenomena menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum mencapai tujuan yang di inginkan terlihat pada Tabel 1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang menunjukkan penurunan tingkat kepuasan masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik petugas PTSP KANKEMENAG Kota Pekanbaru mengalami kendala dan hambatan dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Permasalahan yang terdapat pada petugas PTSP KANKEMENAG Kota Pekanbaru adalah ketidakjelasan informasi yang tersedia di PTSP KANKEMENAG Kota Pekanbaru sehingga kerap kali terjadi kendala dalam proses administrasi yang dilakukan oleh masyarakat. Berikut persentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru :

Tabel 1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru Tahun 2019-2020

No	Tahun	Tingkat Kepuasan (%)
1	2019	80,15 %
2	2020	75,22%

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru menurun. Dimana indeks kepuasan pada tahun 2019 sebesar 80,15% dan kemudian menurun pada tahun berikutnya yakni pada 2020 tingkat kepuasan masyarakat menjadi 75,22%.

Permasalahan diatas terkait dengan aspek yang meliputi kesadaran petugas pemberi pelayanan serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Sebagai bagian dari pelaksana pelayanan publik petugas PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat agar terciptanya kepuasan terhadap masyarakat dalam melakukan administrasi. Kepuasan masyarakat dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sehingga penulis tertarik untuk mengkaji pelaksanaan pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru itu sendiri . Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas serta data yang menunjukkan penurunan tingkat kepuasan masyarakat maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana **“Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru “**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah :

1. Bagaimana penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?
2. Apa kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam melakukan proses administrasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui kendala yang dirasakan masyarakat dalam pengurusan admisnistrasi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari pada penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Bagi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dapat memperkaya bahan referensi penelitian. Dapat menjadi acuan atau bahan pertimbangan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat Praktis

Bagi penulis berguna sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan metodologi serta memiliki kemampuan dalam mengatasi setiap gejala dan permasalahan dilapangan.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini adapun sistematikanya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat Landasan Teori yang mengungkapkan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, pandangan islam, penelitian terdahulu, definisi konsep, konsep operasional, dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang metodologi penelitian berupa lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian dan sumber data, Informan Penelitian, serta teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang sejarah singkat, program strategis, visi dan misi, tujuan, rencana strategis, struktur organisasi, dokumentasi pimpinan, perubahan nama kantor.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang permasalahan yang di teliti kemudian menganalisis pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran

DOKUMENTASI

LAMPIRAN





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1 Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Zein (2009) pelayanan merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Berikutnya menurut Sinambela (2008) bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik yang menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin seorang penerima pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Poin di atas menjadi dasar bagi setiap organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan langsung yang dirasakan oleh masyarakat yang membutuhkan, sehingga masyarakat menjadi puas dan merasakan langsung atas pelayanan yang diberikan.

Namun untuk memberikan pelayanan prima diperlukannya sistem manajemen yang strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan (masyarakat).

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat bernegara. Pelayanan merupakan sesuatu yang membantu masyarakat sebagai konsumen dalam memecahkan masalah oleh suatu organisasi sebagai pihak penyelenggara pelayanan tersebut. Melalui pelayanan publik ini masyarakat akan memperoleh informasi bahkan mendapatkan hal yang berkaitan dengan kebutuhannya.

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, pelayanan untuk masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya pelayanan umum tersebut. Dengan kata lain, terdapat kolerasi antara kepentingan umum dengan pelayanan umum. Pengertian “umum” itu sendiri berdasarkan studi telaahan dimaksudkan sebagai

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terjemahan dari kata *public* yang pengertiannya cukup luas. Pelayanan yang dilakukan pemerintah sering juga disebut sebagai pelayanan umum sebagaimana dikemukakan oleh Wasistiono (2003:43) bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Selain itu, menurut Lonsdale dalam Mulyadi (2016) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Menurut Ibrahim dalam Mulyadi (2016), asas-asas pelayanan publik antara lain:

1. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya. (Tentunya kebijakan publik yang melahirkan peraturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak proses perencanaan hingga pengambilan keputusannya, karena yang menjadi obyek pelayanan tersebut).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).
4. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Selanjutnya menurut Moenir (2001:13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Menurut Saefullah (1999:5) pelayanan umum (*public servis*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Sementara pengertian pelayanan umum menurut Lukman (1999:6) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Supriatna (2000:144) mengemukakan pelayanan umum dalam operasionalnya yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi 2 (dua) kelompok besar yaitu :

1. Pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan perorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam hal ini adalah pelayanan dalam menyediakan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, perlindungan keamanan dan pelayanan lainnya.
2. Pelayanan yang diberikan secara perorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh Kartu Tanda Penduduk, kutipan Akta Kelahiran dan surat lainnya ataupun pembelian tiket perjalanan dan sebagainya.

Plato (dalam Supriatna, 2000:140) mengatakan bahwa pelayanan umum merupakan proses politik dan pemerintah yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna menumbuhkan kesadaran bermasyarakat, bernegara dan pemerintahan yang dilandasi kearifan dan kebijakan setiap manusia. Aparat

yang bersahabat dengan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya, sehingga dengan sikap dan kepedulian pemerintah dalam melayani akan melahirkan respek masyarakat terhadap pemerintah (Rasyid, 1997:76).

2.2.1 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Dalam Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam persatuan perundang-undangan. Pasal 5 ayat (4) Pelayanan atas jasa publik meliputi :

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau keseluruhan bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sementara pada Pasal 5 ayat (7) pelayanan administratif meliputi :

Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :

1. Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus

memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan dikantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

2. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan publik ialah sumber daya manusia artinya manusia yang memegang peran dalam melayani masyarakat dengan berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Winarno (2012:38) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, yaitu :

1. Faktor kesabaran adalah kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi. Ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar.
2. Faktor aturan adalah aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja. Aturan ini mutlak kebenarannya dalam organisasi dan pekerjaan yang dikerjakan dengan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Faktor organisasi merupakan suatu alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor pendapatan adalah pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Dengan pendapatan yang cukup yang dimiliki pegawai akan membuat motivasi dalam bekerja.
5. Faktor keterampilan adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pelayan publik, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan konseptual.
6. Faktor sarana adalah sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang dilengkapi seperti fasilitas komunikasi dan lain-lain.

2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Kejelasan dan Kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta ataupun tidak diminta.
5. Efisiensi dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan Pemerataan yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Ketepatan Waktu pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

2.2.5 Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena setiap sisi kehidupan manusia membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut :

1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai.
3. Memiliki tujuan sosial.
4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik.
5. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan.
6. Seringkali menjadi isu sasaran politik.

2.2.6 Asas-Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No.63/2004 penyelenggaraan pelayanan dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:92) harus memenuhi asas-asas sebagai berikut :

1. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing

2.2.7 Indikator Standar Pelayanan

Standar pelayanan publik dalam Zaenal dan Muhibudin (2015:85) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Indikator dari Standar pelayanan yang ada pada SOP di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang dimaksud dalam penelitian ini sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian meliputi standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Produk Pelayanan meliputi standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Sarana pelayanan meliputi standar sarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Prasarana pelayanan meliputi prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan meliputi standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

PTSP diselenggarakan berdasarkan asas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 pasal 2 yaitu:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Persamaan Hak
4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Ketepatan waktu; dan
11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan PTSP memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan serta memperoleh informasi mengenai lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

PTSP ini memiliki tujuan menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 pasal 4 yakni :

1. Meningkatkan kualitas layanan publik.
2. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
3. Memperpendek proses pelayanan.
4. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat, dan
5. Mempercepat dan menyederhanakan proses pengurusan perizinan dan non perizinan terkait dengan usaha dan pelaksanaan kegiatan penanaman modal.

Sedangkan sasaran penyelenggaraan PTSP adalah:

1. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, dan
2. Meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu kebijakan dalam memudahkan kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan. Dimana proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan izin dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Pada konsep ini pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Kegiatan ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari adanya pungutan-pungutan yang bersifat tidak resmi seringkali terjadi dalam proses pelayanan (Publik and Suherlan dan Budhiono, 1997).

Menurut Trochidis (2008) dalam Rusli menyatakan bahwa perlu dikembangkan model kelembagaan pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat dan kalangan dunia usaha untuk berurusan dengan pemerintah. Salah satu konsep yang dikembangkan adalah model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan pemerintah disatu lokasi. Model pelayanan publik seperti ini memiliki istilah seperti *one stop government integrated service delivery*, *seamless government*, *joined up government*, *single acces point*, *one stop shop*, *one stop service*.

Menurut Trochidis dalam Rusli (2010) sistem pelayanan publik terintegrasi menjanjikan pelayanan yang mulus dari berbagai organisasi pemerintah, menciptakan efisiensi dan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi penyedia layanan serta pengguna layanan itu sendiri. Sedangkan di Indonesia, istilah *one stop service* lebih dikenal dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini sejalan dengan pendapat Rusli (2010:16) yang menyatakan bahwa model

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan terpadu satu yaitu pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, dimana masyarakat yang memerlukan pelayanan apa saja dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Kantor tersebut berfungsi sebagai *front liner* dan *back line*.

2.3.1 Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pembentukan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
2. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
3. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
4. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha ekonomi mikro, kecil dan menengah. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik (Pasolong, Harbani, 2013).

Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau disamping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraannya, bupati/wali kota wajib melakukan penyederhanaan layanan yang meliputi :

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non-perizinan dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP).
2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah.
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non-perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya.
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non-perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota.

Selain itu PPTSP mengelola administrasi perizinan dan non-perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas. Dalam pengertian sempit pelayanan terpadu dapat diartikan sebagai satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi berbagai perizinan (Sedarmayanti, 2013). Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur berbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain.

2.3.2 Ciri-ciri Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Adapun ciri-ciri Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Rusli (2010) adalah sebagai berikut :

1. Wewenang proses dan penandatanganan surat izin berada satu pihak yaitu instansi pelayanan. Khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan , berdasarkan peraturan internasional, walaupun dilakukan di PTSP penandatangiannya tetap dilakukan oleh lembaga pencatatan sipil.
2. Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perizinan) lebih mudah dan dilakukan oleh Kepala PTSP. Kepala PTSP juga berperan sebagai Ketua Tim Tinjauan Lapangan (dan SKPD teknis lainnya sebagai anggota tim) untuk proses pemberian izin-izin tertentu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mekanisme dan prosedur akan lebih mudah disederhanakan karena keputusan berada ditangan Kepala PTSP.
4. Pengawasan menjadi tanggung jawab bersama antara Lembaga PTSP dan SKPD teknis.
5. SPM relatif akan mudah dilakukan karena kewenangan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan berada ditangan satu pihak.
6. Lokasi pelayanan berada di satu tempat (terpusat) tetapi terdapat kemungkinan luas untuk melakukan inovasi dan terobosan pelayanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, misalnya membuka cabang diberbagai lokasi, mobil keliling untuk menjemput berkas-berkas di berbagai kecamatan.
7. Lembaga pelayanan sebaiknya berbentuk kantor atau dinas yang bereselon II, sehingga tidak terjadi keseganan pemimpinnya untuk mengkoordinasikan SKPD lainnya yang bereselon.

2.4 Pandangan Islam

Sebagai manusia yang bertaqwa kepada Allah SWT melayani manusia dengan sebaik-baiknya bukan hanya menjadi tuga pelayan publik yang telah diberi amanah oleh negara. Pada hakikatnya semua manusia memiliki kewajiban yang sama. Akan tetapi mengingat tidak semuanya memiliki jiwa dan kemampuan yang seragam, diatur tugas pelayanan public oleh instansi tertentu agar fungsi dan tujuan negara tercapai. Berikut firman Allah tentang pelayanan publik.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٥﴾



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya : *“bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan “ (QS. At-Taubah:105)*

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai kepada masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan professional dalam memberikan pelayanan administrasi barang dan jasa yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan administrasi tersebut.

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut seorang profesional di bidang pelayanan publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hidup ini bukan hanya untuk diri sendiri sehingga lebih mementingkan hajat semata, tetapi hakikat kehidupan adalah menjadi abdi yang dapat berguna sebanyak-banyaknya bagi orang lain sebagai bentuk manifestasi khaira ummah (umat yang terbaik).

“sebaik-baik kalian adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”.

Demikian sabda Nabi Junjungan Alam yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari. Penggalan hadis tersebut menyiratkan banyak makna yang sangat mendalam dan utopis bahwa senang atau tidak, berat atau ringan, eksistensi manusia di jagad raya ini tidak lain adalah menjadi Khaira Ummah yang berguna bagi entitas lain. Setiap manusia adalah khalifah di muka bumi yang harus siap mengemban tugas masing-masing dan harus mempertanggungjawabkan apa yang telah diserahi amanah tersebut. Destinasi akhir manusia selain meraih katqwaan, juga menjadi manusia yang terbaik di muka bumi (Khaira Ummah). Seperti yang cukup jelas disebutkan dalam Al-Quran :

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ ءَامَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ
وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

Artinya : “*kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik dari mereka; diantara mereka ada yang beriman dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik*”. (QS. Ali-Imran:110)

Ayat ini mengandung suatu dorongan kepada kaum mukminin supaya tetap memelihara sifat-sifat utama yang disebutkan dan supaya mereka tetap mempunyai semangat yang tinggi.

Dalam kaitan ini Rasulullah bersabda : “sebaik-baik kalian adalah orang yang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga.” (HR.Tirmidzi). Syariat islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

sendiri, sebagaimana firman Allah Swt : “jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat bagi dirimu sendiri.” (QS. Al-Isra’:7) Semangat pengabdian fakih dan wijayanto (2001:40-49) mengemukakan, seorang muslim yang ditugasi mengurus urusan umat (pemimpin) wajib memiliki semangat mencintai kebenaran, bijaksana, menjaga amanah dan kepercayaan, ikhlas dan memiliki semangat pengabdian, melayani masyarakat dengan baik, zuhud terhadap kekuasaan, jujur, memiliki visi keutamaan, dan tanggung jawab moral. Apabila disertai tanggung jawab oleh negara kemudian tidak dilaksanakan dengan baik sesuai standar pelayanan yang telah ditentukan, Allah akan murka kepadanya sehingga kelak tidak mendapat perhatian Allah dihari kiamat. Sabda Nabi Saw : “ barang siapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kaum yang lemah dan mereka memerlukan bantuan, maka kelak dihari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.” (HR. Imam Ahmad)

Pelayanan publik menurut Pasal 1 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah “ kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Memperhatikan esensi dari maksud pasal 1 UU No.5 Tahun 2009 ini dapat digaris bawahi bahwa antara harapan pemerintah Indonesia dengan Maqadus syar’iyah (tujuan utama syariat islam) adalah bagaikan bola mata dengan selaputnya.

Meskipun hukum Indonesia bukan merupakan hukum islam, tetapi nilai-nilai islam tidak di jauhkan masuk dalam sistem pemerintahan. Indonesia terus

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperbaiki diri guna kehidupan berbangsa dan bernegara sesuai dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila. Nilai-nilai Pancasila jika dilihat secara objektif tentu memiliki banyak kesamaan dengan prinsip syariat islam agar menjadi Kahira Ummah dan tercapai Maqa'dus syar'iyah. Sejatinya, tentu pada suatu wilayah yang didominasi umat islam, system hukum islam sebagai norma tertinggi lebih tepat dan adil.

Sebaliknya pemerintahan islam, selain harus menerapkan prinsip islam dan asasnya secara baik dan benar menjadikan referensi Al-quran dan Hadis sebagai suatu keniscayaan untuk mencapai Khaira ummah dan maqa'dus syar'iyah. Untuk memproteksi kekacauan dan kesalahan sistem islam menetapkan beberapa prinsip utama syariat islam agar sistem dan pemerintahan islam sesuai manhaj transedental. Pradja (1998:37) membagi prinsip esensial syariat islam ke dalam tujuh bagian, yaitu: prinsip tauhidullah (ketauhidan), insaniyah (kemanusiaan), tasamuh (toleransi), shilaturrahim (silaturahmi), ta'awun (tolong-menolong), al-mizan (keadilan), dan al-mashalih (kemaslahatan). Selain prinsip-prinsip tersebut selain jiwa dan ruh islam, terdapat beberapa asas syariat islam yang tidak dapat diabaikan, yaitu asas 'adamul hadamul haraj (meniadakan kesempitan dan kesukaran), asas taklil al-takalif (biaya murah/terjangkau), dan asas at-tadrij fi attasryi (bertahap dalam membuat regulasi) (Supriyadi 2010:146).

Semua prinsip dan asas islam tersebut destinasinya adalah untuk melestrakan maqa'dus syar'iyah. Asy-syatibi seperti dikutip Saebani (2008:245) merumuskan lima maqa'dus syar'iyah dalam islam, yaitu pertama memelihara agama (hifzhuddin), kedua memelihara jiwa (hifzhunnafs), ketiga memelihara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© hak cipta milik UIN SUSKA RIAU

akal (hifzhul'aqli), keempat memelihara keturunan (hifzhunnashl), dan kelima memelihara harta kekayaan (hifzhul mal). Antara maqa'dus syar'iyah, asas syariat islam dan prinsip syariat islam terlihat bahwa ketiganya merupakan three in one yang melengkapi esensi syariat islam sebagai satu sistem yang paripurna.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Sumber	Judul Penelitian	Hasil
1.	Vinni Putri Utami. 2020	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	Dalam memberikan pelayanan yang baik Kecamatan Mandau memberi petugas yang kompeten sebanyak 8 orang walaupun dengan ruangan yang sempit namun tetap nyaman dengan sarana dan prasarana yang lengkap. Namun masyarakat belum merata dalam menerima kejelasan informasi yang disampaikan oleh pihak Kantor Camat.
2.	Fitri Rahmadani. 2019	Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru	Pelayanan yang diberikan oleh petugas DPMPTSP Kota Pekanbaru sudah baik. Masyarakat sudah memenuhi indikator persyaratan di DPMPTSP Kota Pekanbaru. Selain itu, keterbukaan informasi berkaitan dengan persyaratan juga mudah didapatkan baik dari meja informasi maupun melalui website/ media sosial. Begitu pula dengan indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di DPMPTSP Kota Pekanbaru memberikan kemudahan kepada masyarakat dan tidak berbelit-belit. Untuk indikator Waktu Penyelesaian di DPMPTSP Kota Pekanbaru telah dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No.	Sumber	Judul Penelitian	Hasil
3.	Nur Khodijah. 2019	Analisis Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Pekanbaru	Pelaksanaan pelayanan pada DPMPTSP Kota Pekanbaru yang dilakukan oleh Nur Khodijah ini mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 mengenai Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Bahwa adanya perbedaan antara realisasi dengan peraturan sehingga pegawai dinilai belum mencapai target yang telah ditentukan.

Yang menjadi perbedaan antara penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu yaitu pertama terletak pada rumusan masalah, kemudian juga terletak pada tujuan masalah serta terletak pada kesimpulan akhir dari penelitian. Tempat penelitian yang dilakukan oleh penulis juga berbeda dengan tempat pada penelitian terdahulu di atas.

2.6 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan sesuatu hal yang sangat diperlukan dalam penelitian ini karena definisi konsep akan mempertegas masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini membahas tentang analisis penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

1. Pengertian penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dijalankan untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi kepentingan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk baik berupa jasa, barang dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh instansi terkait. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus dijalankan berdasarkan standar pelayanan yang

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi acuan atas pelayanan yang akan diberikan oleh petugas pelayanan agar terciptanya pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

2. Pengertian PTSP adalah suatu sistem yang diterapkan oleh pemerintah dengan tujuan menyederhanakan kepentingan yang bersifat administratif menjadi lebih efisien.

2.7 Konsep Operasional

Menurut Purwanto (2008:93) konsep operasional adalah konsep secara jelas mengenai variabel-variabel Penelitian untuk memberikan hasil penelitian yang seragam pada semua pengamat.

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru	1. Prosedur Pelayanan	Prosedur pengurusan Surat/Dokumen
	2. Waktu Penyelesaian	Hari Pengurusan Surat/Dokumen
	3. Produk Pelayanan	Surat/Dokumen yang sah
	4. Sarana dan Prasarana	a. Ketersediaan fasilitas b. Perawatan sarana dan prasarana c. Pembaruan sarana dan prasarana
	5. Kompetensi Petugas	a. Responsive (ketanggapan) petugas b. Keramahan dan Kesopanan Petugas c. Jumlah petugas

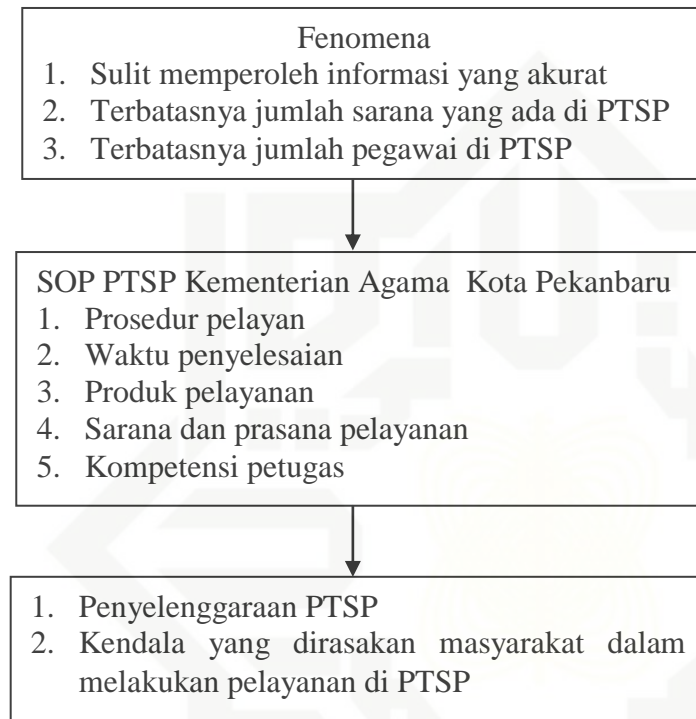
Sumber : SOP PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru

2.8 Kerangka Pemikiran

Menurut Husaini dan Purnomo (2011:34) kerangka pemikiran atau biasa disebut kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang

menjadi objek permasalahan kita. Kerangka berpikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Arifin Ahmad Simpang Rambutan Nomor 1 Pekanbaru. Pemilihan lokasi penelitian karena permasalahan yang menyangkut pelayanan administrasi pada Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang di rasakan oleh masyarakat pengguna layanan mengenai kejelasan informasi. Pada kurun waktu Januari 2021 sampai dengan selesai.

3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2005). Selanjutnya, Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dihimpun secara langsung dari informan dan diolah sendiri oleh peneliti. Data primer diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Subbag Umum Kementerian Agama Kota Pekanbaru, Kepala Petugas PTSP, Petugas PTSP serta Masyarakat yang melakukan pelayanan di PTSP.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari hasil dokumentasi dan data – data yang tersedia dari berbagai pihak atau instansi terkait dengan penelitian.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian di peroleh melalui teknik :

1. Obeservasi atau pengamatan yakni perolehan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung sistematis terhadap objek penelitian dan mencatat gejala-gejala yang di teliti yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di KEMENAG Kota Pekanbaru, sehingga di peroleh fakta-fakta yang jelas. Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mengamati secara langsung kegiatan dan perilaku pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, kondisi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Wawancara merupakan suatu percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan ini di lakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan mewawancarai serta narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang di lontarkan oleh pewawancara. Wawancara di lakukan dengan cara berdialog dan tanya jawab kepada pihak terkait. Kemudian hasil dari wawancara tersebut

di tuangkan dalam struktur ringkasan, yang diawali dari penjelasan ringkas identitas, deskripsi situasi atau konteks, identitas masalah, deskripsi data, unitisasi dan diakhiri dengan pemunculan data.

3. Dokumentasi yaitu mengumpulkan data terkait hal-hal atau variable. Pengumpulan data dengan cara dokumentasi peneliti mengamati benda mati bukan benda hidup yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.

3.4 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim dengan penelitian walaupun bersifat informal. Pemanfaatan informan bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang menguasai tentang objek penelitian. Informan yang di pilih harus memiliki kriteria agar informasi yang di dapatkan bermanfaat untuk penelitian yang di lakukan. Informan yang di tentukan oleh peneliti dalam penelitian ini yakni :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 3.1 Informan Penelitian

No.	Jabatan Informan	Jumlah
1.	Kepala Subbag Umum Kementerian Agama Kota Pekanbaru	1
2.	Kepala Petugas PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru	1
3.	Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru	3
4.	Masyarakat Pengguna Layanan	7
	Total	12

Sumber : Kementerian Agama Kota Pekanbaru

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah tentang sebuah penelitian. Atau analisis data juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan. Proses analisis dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai dilapangan. Analisis sebelum dilapangan dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data skunder yang akan menentukan fokus penelitian. Namun fokus penelitian ini bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti akan masuk dan selama dilapangan. Berikut analisis data menurut Model Miles dan Huberman : Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif, sehingga menggunakan teori Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, display, dan conclusion drawing/verification*.

3.5.1 Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data yang diperoleh semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan

3.5.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa disajikan dalam uraian singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk penyajian data kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menampilkan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal adalah masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Sejarah

Sejarah singkat berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru diawali dengan berdirinya 3 (tiga) Kantor Perwakilan pemerintah yang mengurus bidang keagamaan di Kotamadya Pekanbaru yakni :

1. Kantor Inspeksi Pendidikan Agama Islam Kotamadya Pekanbaru dengan Kepala Kantor yang bernama M.yahya yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Pekanbaru.
2. Kantor Inspeksi Penerangan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan Kepala Kantor H. Sawir Abdullah, BA yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.
3. Kantor Inspeksi Urusan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan Kepala Kantor Baharuddin Yusuf yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.

Terbitnya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1975 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama, maka dari situlah Kantor Perwakilan Departemen Agama di seluruh wilayah Indonesia berubah nama menjadi Kantor Departemen Agama termasuk di kota Pekanbaru dan diikuti pula perubahan nama unit kerja menjadi Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penerangan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam serta adanya penambahan unit kerja seksi Perguruan Agama Islam dan Sub Bagian Tata Usaha yang menangani bidang administrasi dan kepegawaian.

Berselang 6 (enam) tahun kemudian terbitlah Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 1981 Tentang Susunan Organisasi dan Tata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kerja Departemen Agama. Terbitnya Keputusan Menteri Agama yang baru ini membawa perubahan Kembali pada Kantor Departemen Agama karena adanya penambahan kembali satu unit kerja yaitu Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji.

Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru pertama kali dijabat oleh Bapak Baharuddin Yusuf (1975-1976) dan beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini (Gedung Kantor Urusan Agama KUA Kecamatan Pekanbaru Kota sekarang) selama lebih kurang 2 (dua) tahun.

Pada tahun 1976-1982 Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru di Kepalai oleh Arsyad Yatim, BA, dengan 5 (lima) seksi :

1. Seksi Pendidikan Agama Islam
2. Seksi Perguruan Agama Islam
3. Penerangan Agama Islam
4. Urusan Agama Islam
5. Penyelenggaraan Haji

Selanjutnya pada tahun 1982-1987 Bakri K menjabat sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru dengan membuat Visi dan Misi Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru.

Kepala Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru di lanjutkan oleh Mukhtar Awang, BA pada tahun 1987-1992 dan di lanjutkan oleh Drs. H. Ramli Khatib dengan masa periode 1992-1998.

Dimasa kepemimpinan Drs. H. Ramli Khatib, Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru terjadi perubahan di antaranya :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kembalinya Urusan Haji ke Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru
2. Berubahnya nama Penyelenggara Haji menjadi Seksi Haji dan Umrah
Tahun 1998-2003 Kantor Departemen Agama Kota Pekanbaru di pimpin oleh H. Azwar Aziz, M.Si. Pada tahun 2003-2006 di pimpin oleh Drs. H. Bilhaya Athar. Selanjutnya tahun 2006-2011 di pimpin oleh Drs. H. Tarmizi, MA.

Pada masa kepemimpinan Drs. H.Tarmizi, MA Kantor Departemen Agama yang semula beralamat di Jalan Jenderal Sudirman pindah ke gedung baru di jalan Arifin Achmad Simpang Rambutan No.1 Kantor baru tersebut berdiri di atas tanah hak pakai milik Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dan di resmikan langsung oleh Bapak Walikota Pekanbaru H. Herman Abdullah, MM pada tanggal 26 Juni 2008. Pada tahun 2019 tanah tersebut oleh Pemko di hibah ke Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Selanjutnya di pimpin oleh Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag pada tahun 2011 sampai sekarang. Dimana terjadi perubahan struktur organisasi menjadi 7 (tujuh) Kepala Seksi/Penyelenggara sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Organisasi Vertikal Kementerian Agama :

1. Seksi Pendidikan Madrasah
2. Seksi Pendidikan Agama Islam
3. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
5. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
6. Penyelenggara Zakat dan Waqaf
7. Penyelenggara Kristen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag juga di lakukan pembangunan Mushalla Ibadurrahman yang pada tahun 2014 di tingkatkan menjadi mesjid dengan nama Mesjid Ikhlas Beramal.

Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dari Masa ke Masa :

1. Baharuddin Yusuf (1975-1976)
2. Arsyad Yatim (1977-1982)
3. Bakri K (1982-1987)
4. Mukhtar Awang, BA (1987-1992)
5. Drs. H. Ramli Khatib (1992-1998)
6. H. Azwar Aziz, SH, M.Si (1998-2003)
7. Drs. H. Bilhaya Athar (2003-2006)
8. Drs. H. Tarmizi, MA (2006-2011)
9. Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag (2011-sekarang)

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki 12 (KUA)

Kecamatan yaitu :

1. KUA Kecamatan Pekanbaru
2. KUA Kecamatan Senapelan
3. KUA Kecamatan Bukit Raya
4. KUA Kecamatan Sail
5. KUA Kecamatan Sukajadi
6. KUA Kecamatan Tampan
7. KUA Kecamatan Rumbai
8. KUA Kecamatan Rumbai Pesisir

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. KUA Kecamatan Payung Sekaki
10. KUA Kecamatan Lima Puluh
11. KUA Kecamatan Tenayan Raya
12. KUA Kecamatan Marpoyan Damai

Saat ini Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru memiliki 8 (delapan) satuan kerja (Satker) yang terdiri dari Kemenag Kota Pekanbaru, 4 Madrasah Aliyah Negeri yaitu MAN 1 Pekanbaru, MAN 2 Model Pekanbaru, MAN 3 Pekanbaru dan MAN 4 Pekanbaru, 3 Madrasah Tsanawiyah Negeri yaitu MTsN Andalan, MTsN 3 Bukit Raya dan MTsN 2 Muara Fajar.

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah menetapkan program-program prioritas yang hasilnya telah di rasakan manfaatnya oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Capaian program tersebut antara lain :

1. Peningkatan Koordinasi dan Kerjasama dengan Pemerintah Kota Pekanbaru, dengan mensinergikan visi misi Kota Pekanbaru
2. Menetapkan standarisasi pelayanan publik, salah satunya “semua urusan gratis/Nol Rupiah”
3. Menciptakan Kerukunan Umat Beragama, sehingga umat beragama di Kota Pekanbaru menjadi rukun, damai, merasa aman hidup berdampingan
4. Madrasah di Kota Pekanbaru telah menerapkan sistem belajar “Full Day School”
5. Wajib Kursus “BP-4” Bagi calon pengantin

4.1.1 Program Strategis

Program strategis yang ada pada Kantor Kemeneterian Agama Kota Pekanbaru antara lain :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Peningkatan SDM semua pegawai Kementerian Agama di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
2. Pemilihan Ka. KUA dan Penghulu berprestasi
3. Pemilihan Keluarga Sakinah Teladan
4. Melakukan pertemuan Tokoh Agama dan Tokoh Lintas Agama
5. Melakukan Pembinaan Kepada Guru RA, MDTA dan Pondok Pesantren
6. Mengusahakan insentif bsgi guru TPQ/MDTA dan PP sesuai Perda
7. Pelayanan pendaftaran haji terpadu
8. Menerapkan Perda Haji sejak tahun 2016
9. Menerapkan Full Day School pada setiap madrasah
10. Menerapkan Adiwiyata di setiap madrasah di kota Pekanbaru
11. Tahfidz Al-Qur'an di madrasah
12. Mengaktifkan UPZ Kantor Kemenag Kota Pekanbaru
13. Sosialisasi Produk Halal di kalangan pelajar dan masyarakat
14. Melaksanakan MTQ Tingkat Kota, Kecamatan dan Kelurahan
15. Pembinaan BP-4 bagin catin yang akan melangsungkan pernikahan
16. Menyalurkan bantuan beasiswa miskin
17. Melaksanakan program berkorban setiap tahun
18. Merayakan Hari Amal Bakti Kemenag
19. Pengadaan operasional perkantoran (Komputer, Printer, ATK, dll)
20. Melaksanakan program Gerakan Maghrib Mengaji
21. Membuka Website Kemenag Kota Pekanbaru
22. Memberlakukan Standar Pelayanan Publik

23. Siaran di RRI Pekanbaru. (Bincang Keluarga, Bincang Religi, dan Penampilan Santri MDTA)

4.1.2 Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

1. Visi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru :
Terwujudnya Masyarakat Kota Pekanbaru Yang Agamis
2. Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru :
 - a. Meningkatkan kualitas bimbingan dan pelayanan kehidupan beragama
 - b. Meningkatkan kualitas Pendidikan umat beragama
 - c. Memberdayakan umat beragama dan Lembaga keagamaan
 - d. Memperkokoh kerukunan umat beragama
 - e. Mewujudkan aparatur yang profesional dan memiliki integritas

4.1.3 Tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Tujuan yang hendak dicapai oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru berdasarkan visi dan misi yang telah ditetapkan adalah terwujudnya masyarakat Kota Pekanbaru yang agamis, taat menjalankan ajaran agamanya, hal ini tercermin dari banyaknya rumah ibadah, madrasah, aktifitas keagamaan serta nyaman, aman, berada di Kota Pekanbaru.

4.1.4 Rencana Strategis Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Rencana Strategis (Renstra) merupakan tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Renstra memuat sasaran strategis yang akan di capai selama periode Renstra dalam kurun waktu lima tahunan, dan memuat target-target terukur yang harus di capai selama periode Renstra tersebut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil Rapat Kerja (Rakor) Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru beberapa waktu yang lalu, Renstra di bagi menjadi dua bagian utama, yaitu bidang agama dan bidang pendidikan yang menjadi tugas pokok dan fungsi dari Kementerian Agama.

Sasaran strategis dari Renstra Kementerian Agama tahun 2015-2019 adalah sebagai berikut :

Bidang Keagamaan

1. Meningkatkan kualitas penyuluh agama
2. Meningkatkan Kerukunan Umat Beragama
3. Meningkatkan kualitas pelayanan di KUA Kecamatan
4. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah
5. Meningkatkan potensi zakat dan waqaf dengan memberdayakan penyuluh
6. Terselenggaranya tatakelola pembangunan bidang agama yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel
7. Kerjasama dengan RRI Pekanbaru dalam syiar pembangunan citra Kementerian Agama

Bidang Pendidikan

1. Meningkatkan jaminan kualitas pelayanan pendidikan
2. Meningkatkan kualitas tenaga Pendidik dan Kependidikan
3. Meningkatkan ketersediaan guru yang bersertifikat
4. Meningkatkan akses Pendidikan keagamaan
5. Meningkatkan angka partisipasi pendidikan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.5 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13

Tahun 2012 :



4.1.6 Foto Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dari awal

sampai sekarang



BAHARUDDIN YUSUF
Periode Tahun 1975 - 1976



ARSYAD YATIM, BA
Periode Tahun 1976 - 1982



Bakri K



Drs. H Ramli Khatib

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



H. Azwar Aziz, SH, M.Si



Drs. H. Bilhaya Athar



Drs. H. Tarmizi Tohor, MA
Periode Tahun 2006-2011



Dr. H. Edwar S. Umar, M.Ag
Periode Tahun 2011-sekarang

4.1.7 Perubahan Nama Departemen Agama Menjadi Kementerian Agama

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Agama, serta berdasarkan Keputusan Menteri Agama menjadi Kementerian Agama. Lebih dari itu bukan hanya nama Kementerian Agama pusat saja yang berubah tetapi diikuti oleh semua Kantor Wilayah di Provinsi dan Kantor di Kabupaten/Kota, termasuk di Kota Pekanbaru yakni Kantor Departemen Agama Kota Pekanbaru berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Dengan demikian perubahan tersebut menyebabkan segala penggunaan atribut seperti logo, rencana, kop surat, stempel, papan nama, dan lainnya menunjuk kepada Kementerian Agama yang menggunakan penyebutan Departemen Agama harus disesuaikan menjadi Kementerian Agama.

4.1.8 Daftar Nama Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Adapun daftar nama pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

berstatus PNS dan Non PNS sebagai berikut :

Tabel 4.1 Daftar Pegawai PNS dan Non PNS Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

No	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN
1	A. KARIM, Drs, H, M.Pd.I	196405021998031000	IV/a	KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU
2	ABDUL WAHID, H, S.Ag. M.I.KOM	197206122009121001	III/c	KEPALA SUBBAG TATA USAHA
3	DEWI NOFITA, SE	197909162005012005	III/b	PRANATA KEUANGAN APBN MAHIR
4	MIDIAWATI, S.HI	197708062006042004	III/d	PENATA LAPORAN KEUANGAN
5	RINI ARIANTI, SE	198003092011012003	III/c	PENATA KEUANGAN
6	HERNIS KESUMA DEWI, SE	198401022008012007	III/c	PRANATA KEUANGAN APBN PENYELIA
7	SYARIFUDDIN SIREGAR	197610282005011000	II/d	PENGADMINISTR ASI UMUM
8	HAVIZAH ZURIATI, SE	197907092001122001	III/d	ANALIS LAPORAN KEUANGAN
9	EKA SULASTRI	197910282014112000	II/b	PENGADMINISTR ASI UMUM
10	ERKANTONI, SE	197203142006041012	III/d	PERENCANA MUDA
11	ASNIWATI, Dra	196508051993032002	III/d	ANALIS LAYANAN UMUM
12	ERLINA USMAN, SE	197207152014112001	III/b	PENGELOLA BARANG MILIK NEGARA
13	ERNI IRAWATI	197108222014112001	II/b	PENGADMINISTR ASI UMUM
14	ZULHENDRI	197710052009011015	II/c	PENGELOLA BARANG MILIK NEGARA
15	YUSLITA	197212192007012000	II/d	PENGADMINISTR ASI UMUM
16	MOBRIZAL	196410102003121002	III/a	PENGADMINISTR

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN
				ASI UMUM
17	MUHAMMAD FAISAL, SE	197011121998031003	III/d	ANALIS KEPEGAWAIAN AHLI MUDA
18	RITA ELYA	197608282006042002	II/d	PENGADMINISTRASI ASI UMUM
19	NAZIMAR, Hj, S.Pd.I	196206051987022001	IV/a	ANALIS KEPEGAWAIAN MADYA
20	LUISA TILLA HARLI, S.Sos	198503242011012006	III/c	PENYUSUN LAPORAN HASIL DIKLAT
21	KASMIATI, Hj. A.Md	197308122014112002	II/d	PENGELOLA SIMPEG
22	AHMAD ISPIK, S.Kom	198204042014111002	III/a	ANALIS KINERJA
23	STETIA MAHARANI, SE	199406142020122033	III/a	ANALIS KEPEGAWAIAN PERTAMA - CPNS
24	Drs. MARZAI	196708121997031004	IV/a	KEPALA SEKSI
25	ANIZAR	197005192014111002	II/b	PENGADMINISTRASI ASI UMUM
26	ASMA, SS	196412311989022004	III/d	Penyusun Bahan Pembinaan SDM kepenghuluan
27	ASARI, H	196901102007011038	II/d	PENGADMINISTRASI ASI UMUM
28	ZURAIDA, SE	197005212002122003	III/d	Penyusun bahan pembinaan penghulu/penyuluh
29	HARNITA ZATINUR, S.Pd.I	198105202003122002	III/a	PENGADMINISTRASI ASI UMUM
30	NURMI, S.Pd.I	197309072007012016	III/a	PENYUSUN BAHAN PNBPDAN BLU
31	ZAMRI, H, S.Ag	197206062007011050	III/d	Penyusun Bahan Fasilitasi Sertifikasi Harta Benda Wakaf
32	HARYATI, SE, ME.Sy.Ak	197903302006042001	III/d	KEPALA SEKSI
33	AMRI HASRODI, S.Pd.I	198010312005011007	III/d	Analisis Kebutuhan Pendidik/ Tenaga Kependidikan
34	ELIDA, Dra.Hj	196510151993032005	III/d	Analisis Kompetensi Tenaga Pengajar
35	SRI YULITA, S.Psi	198012252007102004	III/c	Analisis Pengembangan Karir Pendidik/

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN
				Tenaga Kependidikan
36	ABDUL HADI, A.Md	197105042009101001	III/a	Analisis Informasi Pengembangan Pendidik/ Tenaga Kependidikan
37	JUSMANIAR	197106202014112001	II/b	PENGADMINISTRASI UMUM
38	EKA PURBA, Drs, H,	196707281997031001	III/d	KEPALA SEKSI
39	RUSDA,SH	197207072006042010	III/b	Pengembang Potensi Siswa/ Santri
40	ASYNUL ZUMARTI, S.Pd	198303122006042002	III/d	Pengevaluasi Tenaga Kependidikan
41	SITI AMINAH SEMBIRING, Hj,S.Pd.I	196503041985032000	III/d	Analisis Pendidik dan/ Atau Santri
42	SUHARDI HS, H, MA	197001032000121002	IV/a	KEPALA SEKSI
43	AMNAN, Drs. H	196702032006041004	III/d	Penyusun Dokumen Haji
44	HAFIF ALATAS	198105212014121001	II/b	PENGADMINISTRASI UMUM
45	SYARIFAH SITI AZIZAH, SH	198504242011012009	III/c	Penyusun Dokumen Haji
46	MUHAMMAD INDRA ALGAZI, S.Sos	198412062014111002	III/a	Pengelola Pendaftaran/ Pembatalan Haji
47	FAISAL AZWAR	198208052005011006	II/d	Pengelola Pendaftaran/ Pembatalan Haji
48	RIALIS,Dr, H, M.Pd	196712311994031041	IV/b	KEPALA SEKSI
49	MARWIL HIKMI, S.Ag	197406242006041003	III/d	Analisis Kebutuhan Pendidik/ Tenaga Kependidikan
50	HERACLIUS	197507252005011006	II/d	PENGADMINISTRASI UMUM
51	AL ASYARI, S.HI	198105142009121003	III/c	PENGEMBANG POTENSI SISWA
52	HELDA MUNIRAH, S.Pd., M.Pd	198009192003122003	IV/a	ANALISIS KURIKULUM DAN PEMBELAJARAN
53	ZURIADI HANDRA, S.Psi	198007152009011015	III/c	JABATAN PELAKSANA
54	HASYIM, H, S.Ag	196611022001121003	III/d	Penyelenggara Zakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

No	NAMA	NIP	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN
55	AFRILINA RUBIANTI, Hj. M.Ag	197804122003122003	III/d	dan Wakaf PENYUSUN BAHAN ADVOKASI HARTA BENDA WAKAF
56	SARI DEWI OKTAYANA WAKIT RITONGA	197810142014112001	II/b	PENGADMINISTR ASI UMUM
57	NURHAFIZAH, S.Sos	198202052009012004	III/c	Penyusun Bahan Pemberdayaan Amil Zakat
58	MUHAL SIMANUNGKALIT, S.PAK	196403302000031001	III/d	Penyelenggara Kristen

NO.	NAMA	JABATAN	TEMPAT TUGAS
1	MUHAMMAD AL FADHLI, SE	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
2	FERIANTO RIAU WIBOWO, S.AG	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
3	KHAIRIL ANWAR, SH	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
4	DIANA FITRI, S.KOM.I	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
5	MUHAMMAD RIZKI FIRZANI, S.IP	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
6	RAHMA DIYANTI, SE	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
7	DIANA FITRI, S.KOM.I	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
8	M. AKBAR AGUS KENCANA	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
9	NUR AVLHAHA, SH	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
10	ECAL ADE YANSYAH, S.PD	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
11	DESI MARDIANI, MA	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
12	ALFAN DANESTA	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
13	FADJRIE HADIANTO ALWI	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
14	ZAINAL ABIDIN, SE	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
15	INDRA GUNAWAN	PENGEMUDI	KEMENAG KOTA PEKANBARU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NO.	NAMA	JABATAN	TEMPAT TUGAS
16	DADANG BUDIMAN	SATPAM	KEMENAG KOTA PEKANBARU
17	AFFAN	SATPAM	KEMENAG KOTA PEKANBARU
18	RICO CANDRA	SATPAM	KEMENAG KOTA PEKANBARU
19	FAHRUL FIKRI	SATPAM	KEMENAG KOTA PEKANBARU
20	SLAMET RIADI	SATPAM	KEMENAG KOTA PEKANBARU
21	BENI VERDINALIA ANGGARA	SATPAM	KEMENAG KOTA PEKANBARU
22	RESKI	SATPAM	KEMENAG KOTA PEKANBARU
23	RAHMAD FITRAH	SATPAM	KEMENAG KOTA PEKANBARU
24	MUHAMMAD RIDWAN	SATPAM	KEMENAG KOTA PEKANBARU
25	RIZKI ALFIANDI	SATPAM	KEMENAG KOTA PEKANBARU
26	RIZAL IRPANI	TENAGA KEBERSIHAN	KEMENAG KOTA PEKANBARU
27	HAMDAN KASIR	TENAGA KEBERSIHAN	KEMENAG KOTA PEKANBARU
28	RAHMAT .Z	TENAGA KEBERSIHAN	KEMENAG KOTA PEKANBARU
29	MUHAMMAD IDRIS Z.	TENAGA KEBERSIHAN	KEMENAG KOTA PEKANBARU
30	AULIA TARI ,S.PD.I	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
31	NERA MAESINTA BR TARIGAN	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
32	RISDEA PUTRI,S.PD	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU
33	MUHAMMAD ASY'ARI HASAN, S.Pd	PRAMUBAKTI	KEMENAG KOTA PEKANBARU

Sumber : Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 Daftar Pegawai PNS dan Non PNS Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru tertera bahwa jumlah Pegawai PNS sebanyak 58 orang dan jumlah Pegawai Non PNS sebanyak 33 orang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru berdasarkan adanya data dan fakta yang tertera penulis menyimpulkan bahwa:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru sudah cukup maksimal. Hal tersebut dapat di buktikan dari hasil wawancara dan observasi yang di lakukan oleh peneliti. Pada indikator prosedur pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru masyarakat pengguna layanan masih sering mengalami kendala perihal informasi syarat pengurusan administrasi. Masyarakat pengguna layanan hanya dapat mengetahui syarat pengurusan administrasi hanya pada PTSP sehingga sering terjadi kendala dalam pengurusan surat menyurat. Indikator waktu penyelesaian di PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah di laksanakan dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk indikator produk layanan PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru telah memberikan produk pelayanan berupa surat/dokumen yang sah dan resmi di mata hukum kepada masyarakat pengguna layanan. Pada indikator sarana dan prasarana pelayanan untuk fasilitas petugas seperti komputer belum memadai karena hanya terdapat satu komputer di PTSP dengan jumlah petugas sebanyak 2 orang. Namun, terkait ruangan di PTSP sudah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam keadaan yang nyaman. Begitu juga dengan indikator kompetensi petugas sudah responsive (tanggap) dalam melayani keperluan dari masyarakat pengguna layanan, dan juga sudah ramah dan sopan dalam melayani namun pada jumlah pegawai belum dapat menghandle jumlah masyarakat pengguna layanan.

2. Kendala yang di rasakan masyarakat dalam pengurusan administrasi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah masyarakat masih sulit memperoleh informasi perihal pengurusan berkas/dokumen secara akurat sehingga kerap kali terjadi kendala dalam melakukan proses administrasi di PTSP, terbatasnya jumlah sarana (komputer) dan jumlah pegawai yang ada di PTSP juga menjadi kendala masyarakat dalam melakukan pelayanan di PTSP karena hal tersebut menyebabkan masyarakat mengantri dan menunggu lama untuk mendapat pelayanan dari petugas PTSP.

6.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan agar menjadi masukan terkait dengan Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru yaitu :

1. Indikator prosedur pelayanan PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru di perlukan adanya pembaharuan dalam pemberian informasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yakni misalnya dengan membuat aplikasi ataupun membuat website resmi yang dapat di kunjungi oleh masyarakat pengguna layanan sehingga tidak perlu lagi datang ke kantor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk mencari informasi perihal syarat pengurusan surat/dokumen. Hal ini tentunya akan lebih mempermudah masyarakat pengguna layanan dalam memperoleh informasi.

2. Indikator sarana dan prasarana di perlukan adanya penambahan alat bantu kerja petugas PTSP yakni komputer yang hanya satu dengan jumlah petugas sebanyak 2 orang. Dengan adanya penambahan komputer tentunya akan sangat membantu pekerjaan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya.
3. Indikator kompetensi petugas di perlukan adanya penambahan petugas pada PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru agar pelayanan yang di laksanakan lebih cepat, dan mudah untuk menghandle masyarakat pengguna layanan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Daryanto, M. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaspersz, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Nurdin Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya. Media Sahabat Cendekia
- HR, Ridwan. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Taufiqurakhman dan Evi Satispi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan. UMJ PRESS
- Atep Adya Pratama. 2005. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo
- Rahmayanti, Mina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thoha Mifta. 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Moenir. H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sampara, Kotler. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sedarmayanti. 2011. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Keputusan Menteri

- Keputusan Menteri Agama Nomor 373 Tahun 2002 Tentang Organisasi dan Tata Kerja.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Al-Quran

QS. At-Taubah : 105

QS. Ali-Imran : 110

Jurnal dan Skripsi

Najmi, Fahlin. 2017. *Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. Vol. 3. No. 2

Vinni Putri Utami. 2020. *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mandau Kabupaten*

Bengkalis. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Fitri Rahmadani. 2019. *Analisis Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Nur Khodijah. 2019. *Analisis Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Pekanbaru*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pedoman Wawancara Untuk Pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru

Prosedur Pelayanan

1. Menurut anda, apakah PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru memiliki standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses administrasi?
2. Bagaimana prosedur pelayanan dalam melakukan proses administrasi di PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru?

Waktu Penyelesaian

1. Apakah pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru telah melangsungkan proses pelayanan administrasi dengan cepat?
2. Apakah pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru telah melangsungkan proses pelayanan administrasi dengan tepat sesuai SOP yang ada?
3. Apakah kepastian waktu yang diberikan oleh pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru kepada masyarakat yang berkepentingan sudah sesuai dengan waktu yang telah di tentukan pada saat awal penyerahan berkas/dokumen administrasi?

Produk Pelayanan

1. Apakah hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru telah sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan?

Sarana dan Prasarana Pelayanan

1. Apakah situasi pada PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru sudah nyaman atau belum?
2. Apakah property yang ada pada PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru telah mendukung proses pelaksanaan pelayanan administrasi?
3. Apakah perlu adanya pembaharuan atas sarana dan prasarana yang ada pada lingkungan PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kompetensi Petugas

1. Apakah pegawai sudah tanggap dalam memahami kepentingan masyarakat?
2. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi?
3. Apakah jumlah pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkepentingan?



UIN SUSKA RIAU



Pedoman Wawancara untuk masyarakat yang menggunakan pelayanan pada PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Prosedur Pelayanan

1. Menurut anda, apakah PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru memiliki standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses administrasi?
2. Bagaimana prosedur pelayanan dalam melakukan proses administrasi di PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru?

Waktu Penyelesaian

1. Apakah pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru telah melangsungkan proses pelayanan administrasi dengan cepat?
2. Apakah pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru telah melangsungkan proses pelayanan administrasi dengan tepat waktu?
3. Apakah kepastian waktu yang diberikan oleh pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru kepada masyarakat yang berkepentingan sudah sesuai dengan waktu yang telah di tentukan pada saat awal penyerahan berkas/dokumen administrasi?

Produk Pelayanan

1. Apakah hasil pelayanan yang diberikan oleh pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru telah sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan?

Sarana dan Prasarana

1. Apakah situasi pada PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru sudah nyaman atau belum?
2. Apakah property yang ada pada PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru telah mendukung proses pelaksanaan pelayanan administrasi?
3. Apakah perlu adanya pembaharuan atas sarana dan prasarana yang ada pada lingkungan PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kompetensi Petugas

1. Apakah pegawai sudah tanggap dalam memahami kepentingan masyarakat?
2. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi?
3. Apakah jumlah pegawai PTSP KEMENAG Kota Pekanbaru sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkepentingan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

**DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA YANG DILAKUKAN PADA
PEGAWAI DI PTSP KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**



Wawancara dengan Bapak H. Abdul Wahid, S.Ag. M,I, Kom, Kepala Subbag
Umum Kementerian Agama Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Bapak Muhammad Akbar Agus Kencana Kepala Petugas
PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Wawancara dengan Ibu Nuravlaha Petugas PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Ibu Nova Widya Sari Petugas PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Ibu Diana Fitri Petugas PTSP Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© hak cipta milik UIN Suska Riau

**DOKUMENTASI HASIL WAWANCARA YANG DI LAKUKAN PADA
MASYARAKAT DI PTSP KEMENTERIAN AGAMA KOTA
PEKANBARU**



Wawancara dengan Ibu Asnidar masyarakat pengguna layanan PTSP
Kementerian Agama Kota Pekanbaru



Wawancara dengan Ibu Rika masyarakat pengguna layanan PTSP Kementerian
Agama Kota Pekanbaru

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Wawancara dengan Bapak Nasri masyarakat pengguna layanan PTSP
Kementerian Agama Kota Pekanbaru



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Wawancara dengan Bapak Sutan Syahril masyarakat pengguna layanan PTSP
Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Ibu Nazwa masyarakat Pengguna layanan PTSP Kementerian
Agama Kota Pekanbaru



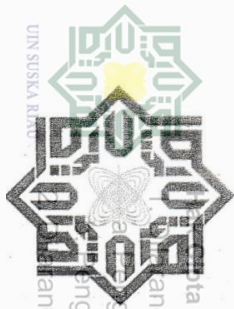
Wawancara dengan Ibu Riski masyarakat pengguna layanan PTSP Kementerian
Agama Kota Pekanbaru

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

-
- A woman wearing a purple hijab and a white face mask is sitting on a black metal bench, looking at a document. Next to her, a man wearing a brown batik shirt, a blue face mask, and a grey backpack is sitting on the same bench, looking at a smartphone. They are both holding documents. The background shows a waiting area with more benches and a decorative wall with green and gold patterns.

Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor
Sifat
Lampiran
Hal

Un.04/F.VII/PP.00.9/1440/2021

Biasa

Pra Riset

Pekanbaru, 23 Februari 2021 M
11 Rajab 1442 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Intan deska pratiwi
NIM. : 11775200095
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"**Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada
Kementerian Agama Kota Pekanbaru**" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara
berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2544/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 22 April 2021 M
 10 Ramadhan 1442 H

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Kementerian Agama Kota Pekanbaru
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

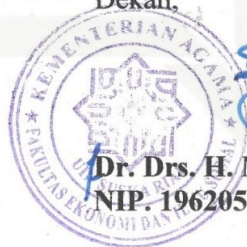
Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Intan Deska Pratiwi
 NIM. : 11775200095
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada
 Kementerian Agama Kota Pekanbaru"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara
 berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/41403
 TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2544/2021 Tanggal 22 April 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | INTAN DESKA PRATIWI |
| 2. NIM / KTP | : | 11775200095 |
| 3. Program Studi | : | ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 31 Mei 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/1436/2021



a. Dasar

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.

b. Menimbang

Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/41403 tanggal 31 Mei 2021, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama	: INTAN DESKA PRATIWI
2. NIM	: 11775200095
3. Fakultas	: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL RIAU
4. Jurusan	: ADMINISTRASI PUBLIK
5. Jenjang	: S1
6. Alamat	: DUSUN BIBITAN DESA N-6 AEK NABARA KEC. BILAH HULU KAB. LABUHANBATU KEC. SUMATERA UTARA
7. Judul Penelitian	: ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian	: KANTOR KEMENTERIAN KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 2 Juni 2021

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru

ZULFAHMI ADRIAN, AP, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19750715 199311 1 001

Tembusan

- Yth :
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menimbang

1. Nama
2. NIM
3. Fakultas
4. Jurusan
5. Jenjang
6. Alamat

7. Judul Penelitian

8. Lokasi Penelitian

Tembusan

- Yth :
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
 2. Yang Bersangkutan.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/2978/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 17 Juni 2021 M
 7 Zulqaidah 1442 H

Kepada
 Yth. **Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si.**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

N a m a	: Intan Deska Pratiwi
NIM	: 11775200095
Jurusan	: Administrasi Negara
Semester	: VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA,
 NIP 1975112 199903 2 001

Tembusan:
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Jalan. Arifin Achmad Simpang Rambutan Nomor.1. Pekanbaru 28294

Telp. 0761 66513, 66504, 61802 Faximile 66513

Email: tu.pekanbaru@yahoo.go.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN

Nomor B-2150 / Kk.04.5/TL/06/2021

Sehubungan dengan Surat dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Qasim Riau, Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Intan Deska Pratiwi
NIM	: 11775200095
Fakultas	: Ekonomi Sosial UIN Suska Riau
Jurusan	: Administrasi Negara
Jenjang	: S1
Alamat	: Dusun Bibitan Desa N-5 Nabara Kec. Bilah Hulu Kab. Labuhan Batu Kec. Sumatera Utara

Telah melakukan Rizet Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru pada Tgl 03 Juni s/d 09 Juni Tahun 2021, dengan judul :

" ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KEMENTERAN AGAMA KOTA PEKANBARU "

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 21 Juni 2021



Kepala

Edwar S Umar

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU

Jalan. Arifin Achmad Simpang Rambutan Nomor.1. Pekanbaru 28294

Telp. 0761 66513, 66504, 61802 Faximile 66513

Email: tu.pekanbaru@yahoo.go.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : B-2158 /Kk.04.5/TL.00/06/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Rizet

21 Juni 2021
10 Zulkaedah 1442 H

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Susqa Riau

Dengan hormat,

Memperhatikan maksud Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Qasim Riau Pekanbaru, No: Un.04/F.VII/PP.00.9/2544/2021, Tanggal 22 April 2021, Perihal Izin Rizet di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Tanggal 02 Juni Tahun 2021, atas Nama **INTAN DESKA PRATIWI NIM. 1175200095**, dapat kami terima untuk melakukan Rizet Penelitian semata- mata untuk kepentingan Pendidikan dan yang bersangkutan dapat menjalankan semua Peraturan dan manerapkan Protokol Kesehatan Covid 19.

Demikian di sampaikan agar dapat di maklumi.



Kepala

Edwar S.Umar

Tembusan :
Ka. Kanwil Kementerian Agama Prop. Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin, mengutip, atau seluruhnya atau sebagian tanpa izin tertulis dari penerbit, kecuali dalam hal yang bersangkutan dengan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Intan Deska Pratiwi, dilahirkan di Kota Aek Nabara Kecamatan Bilah Hulu Kabupaten Labuhan Batu pada tanggal 27 Mei 1999. Merupakan anak ke dua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Suwadi dan Ibu Rodiah. Penulis menyelesaikan pendidikan formal sekolah Dasar di SDN

No.112174 dan tamat pada tahun 2011, lalu dilanjutkan dengan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Bilah Hulu dan tamat pada tahun 2014. Kemudian dilanjutkan dengan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Bilah Hulu dan tamat pada tahun 2017. Setelah menyelesaikan jenjang SMA penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, penulis mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada tahun 2017. Selama masa perkuliahan penulis telah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan juga telah menyelesaikan Program Pengabdian kepada Masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa N6 Kecamatan Bilah Hulu Kabupaten Labuhan Batu Kota Aek Nabara. Penulis melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU”. Alhamdulillah, berkat karunia dan izin Allah Swt. Penulis mengikuti ujian Munaqasah pada taggal 06 Juli 2021 dan dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.